Commissariat aux langues officielles | Office of the Commissioner of Official Languages

Ottawa, le 24 avril 2001

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Les services au public en français et en anglais : le temps est à l'action pour changer la culture organisationnelle

Dans un bilan national rendu public aujourd'hui, la commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, trace la voie à suivre pour améliorer les services bilingues offerts par le gouvernement fédéral. Ce rapport se veut un outil pour amener un changement au sein de la fonction publique et pour y créer une culture organisationnelle réellement axée sur un service de qualité dans les deux langues officielles.

Après une série de vérifications au palier national et dans chaque province et territoire entre 1994 et 2000, la commissaire constate que la prestation des services bilingues à travers le pays laisse grandement à désirer. À titre d'exemple, la capacité bilingue des bureaux examinés a été jugée satisfaisante dans seulement 66 p. 100 des bureaux, contre 76 p. 100 en 1994.

Dans son dernier rapport annuel, la commissaire avait fait état de lacunes récurrentes dans les bureaux fédéraux désignés bilingues, ainsi que du manque de leadership ferme et réel à l'égard de la pleine mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles. Depuis, le dernier discours du Trône a annoncé la volonté du gouvernement de se mobiliser sur cette question. Ce dernier s'est notamment engagé à consentir des efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de leur choix. Le rapport dévoilé aujourd'hui présente une série de pistes d'action dans le but d'aider le gouvernement fédéral à aller de l'avant et à concrétiser son engagement envers la population canadienne.

De l'avis de la commissaire, pour que les bureaux désignés offrent des services de qualité en français et en anglais, il faut qu'à tous les échelons de l'appareil fédéral et dans toutes les régions du pays, on ait clairement établi que le programme des langues officielles constitue une valeur fondamentale. Un effort concerté et un leadership visible et cohérent seront nécessaires pour que les langues officielles soient intégrées au coeur des priorités dans la gestion quotidienne et à la philosophie de service globale qui oriente les politiques, les attitudes et les actions des fonctionnaires. Chaque gestionnaire et chaque employé des bureaux désignés bilingues partout au pays a par ailleurs la responsabilité de refléter et de mettre en pratique ces valeurs dans son secteur d'activités respectif afin d'y assurer la qualité du service.

Le rapport insiste sur l'importance de l'accès à la formation linguistique continue et à la formation sur le programme des langues officielles tant pour les gestionnaires de la fonction publique que pour les employés des bureaux désignés bilingues. De plus, madame Adam demande au Conseil du Trésor de jouer un rôle plus actif au niveau de la surveillance et de l'évaluation du programme des langues officielles dans les organismes fédéraux.

« Servir le public dans les deux langues officielles doit être bien plus qu'appliquer une série de règles dictées par une loi : c'est reconnaître et respecter l'individu dans sa spécificité, dans sa langue et sa

2008-04532/

culture. C'est aussi reconnaître que la dualité linguistique est un des principaux piliers de notre pays. Je compte sur le plein engagement du leadership politique et administratif et de tous les intervenants concernés partout au pays pour mettre en oeuvre les recommandations de ce rapport. J'ose espérer qu'on en tiendra compte dans le cadre des travaux du nouveau groupe de travail mis sur pied par le Premier ministre pour moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique. Le temps est à l'action concrète pour changer la culture organisationnelle au sein des institutions fédérales », a conclu madame Adam.

-30-

Renseignements

Représentant(e)s de la Commissaire

[redacted]

Date de modification : 2007-08-28